

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna menggunakan regresi linier sederhana dan analisa Gojek dan Grab yang paling diminati setelah dilakukan perhitungan secara manual pada *Microsoft Excel* dan diuji menggunakan SPSS, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Metode analisis regresi linier sederhana dapat membantu dalam menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Dimana hasilnya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna yang mempunyai *R Square* sebesar 62.8%.
2. Metode algoritma *clustering k-means* dapat membantu dalam menentukan peminat transportasi online gojek dan grab di Kota Batam khususnya di Kecamatan Batam Kota. Dimana hasil perhitungan menyatakan bahwa transportasi online yang paling diminati adalah Gojek yang mempunyai 139 data, transportasi online yang kurang diminati adalah Gojek dan Grab yang mempunyai 138 data dan transportasi online yang paling tidak diminati adalah Grab yang mempunyai 117 data.

5.2. Saran

Demikian saran dari penulis bagi peneliti kedepannya dalam menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dan menentukan peminat transportasi online gojek dan grab pada masa yang akan datang, sebagai berikut:

1. Penulis berharap penelitian selanjutnya yang menggunakan metode regresi linier dapat menggunakan jenis pengelompokan yang lain selain regresi linier sederhana, agar dapat dijadikan perbandingan dengan hasil yang sudah didapatkan oleh penulis dan dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi para pembaca.
2. Penulis berharap penelitian selanjutnya yang menggunakan metode *datamining* dapat menggunakan jenis pengelompokan yang lain selain *clustering k-means*, agar dapat dijadikan perbandingan dengan hasil yang sudah didapatkan oleh penulis dan dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi para pembaca.